



Hapoalim 银行





公司一瞥



Hapoalim银行
www.bankhapoalim.com

行业

金融服务

座席人数

各站点共900座席

客户交互数量

每天120,000个呼入电话，5,000-6,000个主动呼出电话

营业额

资产总值超过540亿美元

将联络中心放置于顾客至上商业战略的前沿

Hapoalim 银行成立于1921年，是目前以色列最大的银行。在欧洲、北美洲和拉丁美洲，Hapoalim银行集团有252个支行、子公司及办事处，为家庭、专业人士和小型企业提供服务；有9个地区商业中心为中型企业提供服务；一个为重要企业客户提供的专门服务；还与全世界2,500多个银行签有相应协议。

Hapoalim银行将自己的成功归功于对顾客服务的关注。从2000年到2008年，公司在制订商业战略的时候，就充分研究了这些战略对顾客可能产生的影响。Hapoalim银行联络中心系统和产品部经理Oren Hertz说：“我们意识到，如果由一个集中的联络中心而不是由各支行来处理顾客电话，我们可以提升更好的顾客体验和获得更低的成本。我们希望顾客能够有机会通过联络中心来实现几乎所有的银行业务。”

客户体验之考量

1999年IBM以色列公司作为Hapoalim银行的系统集成商，为其建立了一个联络中心，但是当公司的战略确定为：将联络中心环境专注于银行的市场和客户服务活动时，该联络中心的局限性日益显现。Hapoalim银行联络中心信息技术和电信开发经理Michael Shamis说：“我们面临的挑战是如何关闭一个已经不能满足未来通话容量增长的系统，以及如

何无缝升级到一个不但能够提供投资保障而且还拥有更多功能、多站点能力和增长空间的先进系统。”Hapoalim银行和IBM公司一起评估了大量的系统供应商，但是只有一个公司给他们留下了深刻的印象——Genesys。Shamis说：“很显然只有Genesys和IBM的合作才能让我们的商业战略变成现实。”

Genesys的一些特点使其在竞争中胜出。例如，2001年Genesys收购了CallPath（被IBM出售），并将它的功能融合到自己的解决方案中。此外，IBM以色列公司的顾问通过在Genesys大学学习和实施其他项目对Genesys已经比较熟悉了。对Hapoalim银行来说，这种协同合作使得Genesys的解决方案变得非常具有吸引力和成本高效。Shamis说：“我们选择Genesys就是因为它是最好的系统。开放的架构意味着没有任何的限制。我们无需改变现有的PBX，IVR，等等，因此我们选择了这一适合我们当前环境的方案。”

IBM联络中心解决方案组组长Zvika Biezuner说：“IBM和Genesys作为Hapoalim银行项目组的成员，共同负责项目的设计和实施；Michael的团队和IBM的顾问带来并分享了他们从前的经验；Genesys的商业顾问提供了广泛的专业知识以及准时交付解决问题的能力。实际上，从第一次项目会议到新系统的启动仅用了5个月的时间。而且，系统的转换也没有中断正常的运转——因为系统是逐步转移到Genesys的方案上的。”



多种运营优势

由于新系统具有内置的管理功能，Hapoalim银行的运营效率大大提高了。例如，Hapoalim银行现在使用的Genesys劳动力管理（Genesys Workforce Management）能对900名座席进行最优预测、排班安排和业务跟踪，而且还拥有一个虚拟联络中心，虽然这个联络中心是由两个彼此分开的地点组成的。Hertz说：“多站点路由非常重要，因为我们不仅有可能要扩容，而且还要保持有效的管理。我们的所有系统都具备高可用性（HA），进行实时查询的灵活性，和通过Genesys CCPulse+运行报表的能力。”

Shamis肯定地说：“Genesys CCPulse+是一个非常强大的工具，它使我们的主管人员能够快速执行商业决策，无需IT支持的改变而进行更改，而且经过完整的培训，他们还能够实时根据呼叫量、顾客行为或者路由规则和商业战略的变化，对联络中心进行调整。”

此外，新的系统还结合了Genesys企业路由（Genesys Enterprise Routing），这种路由在联络中心环境中使用了基于技能的路由。Shamis解释说：“我们定义了几种客户类型，对于不同的服务分配了大约20个电话号码，并区分出座席的12种业务技能。为了提供最优质的服务，我们在基于技能的路由战略中把这些要素混合在一起。IVR是第一个联结点，然后根据客户的特点把呼叫路由到适合的座席。”根据员工和客户的建议，Hapoalim银行在不断地通过IVR向客户提供更多的服务。

结果：

- > 呼入电话由每天70,000个增加到120,000个
- > 75%的呼叫由互动式语音应答处理
- > 平均应答速度降低了5%（达到5秒钟）
- > 呼叫挂断率降低了5-8%（达到服务水平协议目标）
- > 从第一次项目会议到新系统启用，仅用了5个月的时间

“IBM和Genesys作为我们团队整体的一部分，很好地完成了这个项目，在展现新的前景的同时，为我们的客户提供了更好的服务。联络中心现在是我们业务和客户服务战略的前沿，也是所有客户交互活动的焦点——这正是我们所需要的。”

Hapoalim银行联络中心
信息技术和电信开发经理
Michael Shamis



实现客户服务目标

Hertz说：“服务质量的提高意味着客户能够有更多选择，通过不同途径获得银行提供的业务，这一点已经被广泛认可了。我们的应答速度降低了5%，座席现在满足了服务水平协议要求的5-8%挂断率的目标，而且我们的主动外呼也实现了自动化。所以客户服务在这些方面都得到了提高。另一个优势是，我们能够准确的细分客户群，并且向更多人提供更合适的服务。IVR的功能现在已经相当丰富，它能够处理大约呼叫总量的75%。”

Shamis补充道：“处理剩余25%呼叫的联络中心座席，必须掌握处理所有的银行业务的技能——甚至比支行专业人员掌握的技能还要多，因为他们现在要处理更多的呼叫。我们的服务延伸意味着联络中心每天接受的呼入电话由70,000个增加到120,000个。如果没有Genesys，我们将没有可能实现这一切。”

展现新的前景

Shamis最后总结道：“通过联络中心而不是支行网络，向客户提供银行服务是一个庞大的战略行动，但是它成功了。IBM和Genesys作为我们团队整体的一部分，很好的完成了这个项目，在展现新的前景的同时，为我们的客户提供了更好的服务。联络中心现在我们业务和客户服务战略的前沿，也是所有客户交互活动的焦点——这正是我们所需要的。”

解决方案

- > Genesys企业路由 (Genesys Enterprise Routing)
- > Genesys劳动力管理 (Workforce Management)
- > Genesys呼出 (Genesys Outbound)
- > Genesys呼入 (Genesys Inbound)
- > Genesys CCPulse+ 和 CC分析器 (Analyzer)
- > Genesys呼叫集线器 (Genesys Call Concentrator)
- > 虚拟等候 (Virtual Hold for Genesys)

遍及世界的Genesys

Genesys, 阿尔卡特朗讯旗下公司，是全球领先的联络中心和客户服务管理软件的供应商。在80个国家拥有4,000多个客户---- Genesys软件每天管理着超过1亿次客户互动，将客户与适当的资源动态地联系起来----自助服务或辅助服务----以满足客户需求，优化客户关怀目标，并有效地使用座席资源。Genesys帮助组织推动联络中心效率、消除客户沮丧，并加快业务创新。

了解更多信息，请登录我们的网站：www.genesyslab.com 或发送电子邮件至：saleschina@genesyslab.com

美国

公司总部

Genesys
朱尼佩罗塞拉大道2001号
Daly市, 加州94014
美国

电话: +1 650 466 1100

传真: +1 650 466 1260

邮箱: info@genesyslab.com

网站: www.genesyslab.com

欧洲, 中东, 非洲

EMEA总部

Genesys
Frimley商业区100号
Frimley
坎伯利
萨里GU16 7SG
英国

电话: +44 1276 45 7000

传真: +44 1276 45 7001

亚太地区

APAC总部

Genesys实验室
澳大利亚有限公司
步行街124号, 17层
北悉尼新南威尔士2060
澳大利亚

电话: +61 2 9463 8500